**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг",  Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике «Ace clinic»», ООО «Авторская стоматология Антона Серова» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

**1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*Медицинская помощь*– комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими*– услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетитель* -  любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

**2. Права и обязанности пациента**

**2.1. Пациент имеет право на:**

 выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

 профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

 получение консультаций врачей-специалистов;

 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

 получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

 выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

 защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

 отказ от медицинского вмешательства;

 выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

 непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

 получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

 получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

**2.2. Пациент обязан:**

 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

 своевременно обращаться за медицинской помощью;

 находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;

 проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

 своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

 сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

 информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

 подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;

 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

 немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

 соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

 посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

 при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

 не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

**2.3. Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

 проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

 иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

 употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

 курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;

 играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

 оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.

 выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

 изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

 производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

 преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.

 Запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**3. Лечащий врач**

Лечащий врач:

 организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

 предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

 предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

 по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

 при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией в другому специалисту.

 Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

 Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

**4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**График приема граждан руководителем:**

Прием граждан ведет Серов Антон Борисович – директор ООО «Авторская стоматология Антона Серова» по средам с 13.00 до 14.00 по предварительной записи.

Телефон: 8 (831)410-81-88

Адрес электронной почты: [aceclinic@aceclinic.ru](mailto:aceclinic@aceclinic.ru)